

Durchgeführt von



TQS

TEAM FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG
UND SERVICE MANAGEMENT

im Auftrag des Fonds Soziales Wien

*Ergebnisse
Erkenntnisse
Perspektiven*

Wohn- und Pflegehäuser in Wien

KundInnen- und Angehörigenbefragung Herbst 2015



Wir sind da, um für Sie da zu sein.

StadT  Wien

FSW-KundInnen- und Angehörigenbefragungen in Wiener Wohn- und Pflegehäusern

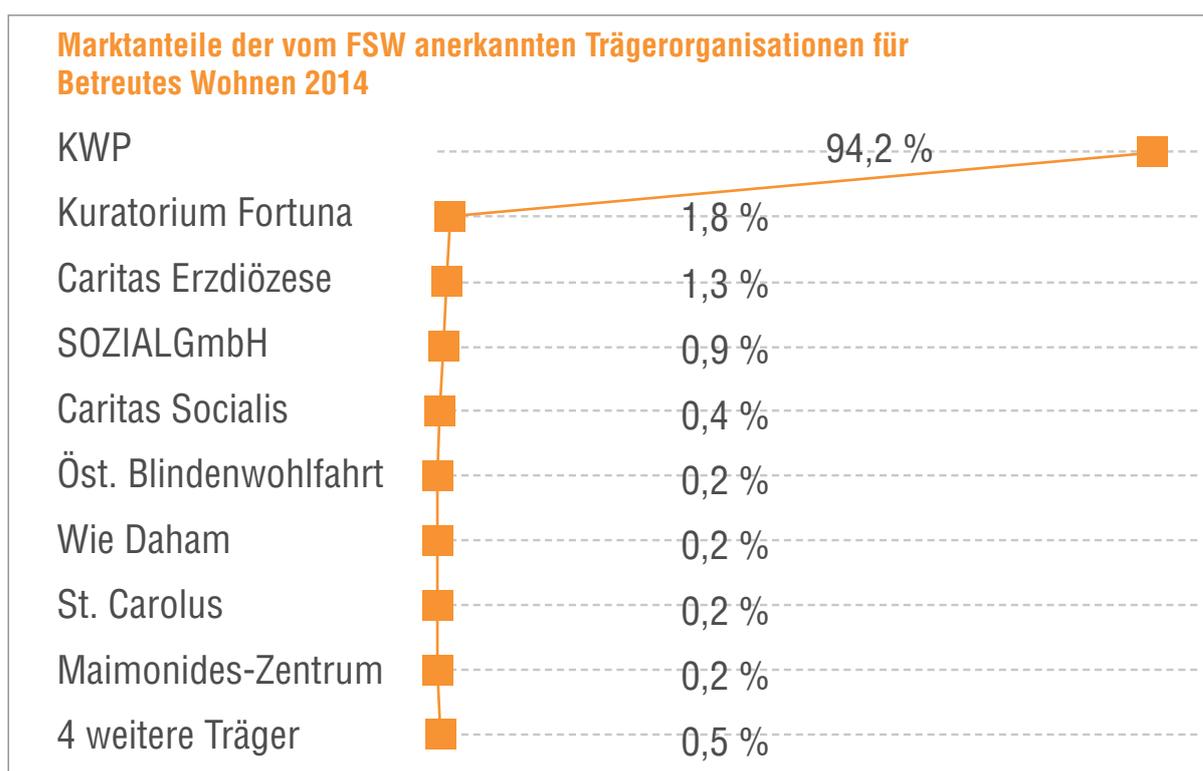
Im Jahr 2013 führte der FSW erstmalig eine KundInnenbefragung zur Lebensqualität in Wiener Wohn- und Pflegehäusern durch. Damals wurden 929 KundInnen persönlich befragt und 5.293 schriftliche Fragebögen ausgewertet.

Die Befragung wurde 2015 erneut durchgeführt, und zwar vom Markt- und Meinungsforschungsinstitut TQS im Auftrag des FSW. Diesmal wurden 1.558 KundInnen persönlich befragt und zusätzlich 5.036 KundInnenfragebögen ausgewertet. Außerdem wurden erstmals 106 Angehörige persönlich befragt und 1.942 Angehörigen-Fragebögen ausgewertet.

Angebote in Wohn- und Pflegehäusern

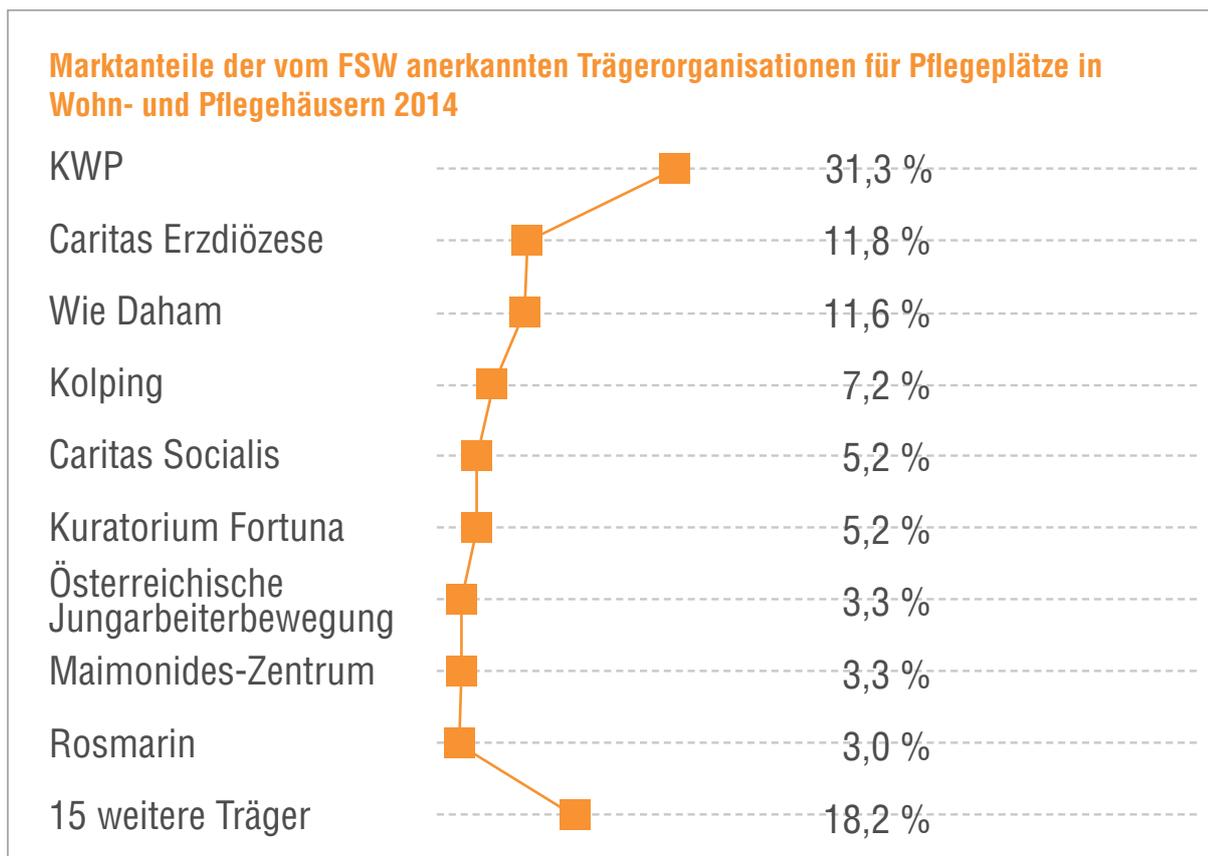
Betreutes Wohnen

Im Betreuten Wohnen werden barrierefreie, alten- und behindertengerechte Einzel- und Doppelzimmer bzw. Appartements angeboten. Das Angebot richtet sich vor allem an ältere Menschen mit Betreuungsbedarf und zu erwartendem ansteigendem Pflegebedarf, die nicht mehr alleine leben können. Zum Angebot zählen soziale und kulturelle Angebote, Verpflegung, Raumpflege, Wäschereinigung sowie Betreuung und Pflege. Medizinische Betreuung sowie Physio- und Ergotherapie werden von der Einrichtung gewährleistet bzw. organisiert, auch mit Notfall-Rufsystemen. Eigene Wohnungsangebote decken spezielle Bedarfslagen ab, z. B. für Menschen mit Sehbehinderung. Psychisch erkrankte Menschen erhalten ein erweitertes Angebot für ihre soziale Bedarfslage, ebenso Überlebende der Shoa und Menschen aus Krisengebieten.



Pflegeplätze in Wohn- und Pflegehäusern

In Wohn- und Pflegehäusern und auf Pflegestationen der Pensionisten-Wohnhäuser anerkannter Träger finden Wienerinnen und Wiener ein Zuhause, wenn ihnen ein selbstständiges Leben in einer Wohnung nicht mehr möglich ist. Pflege und Betreuung, Raum- und Wäschereinigung sowie Verpflegung sind Standard, zusätzlich gibt es soziale und kulturelle Angebote.



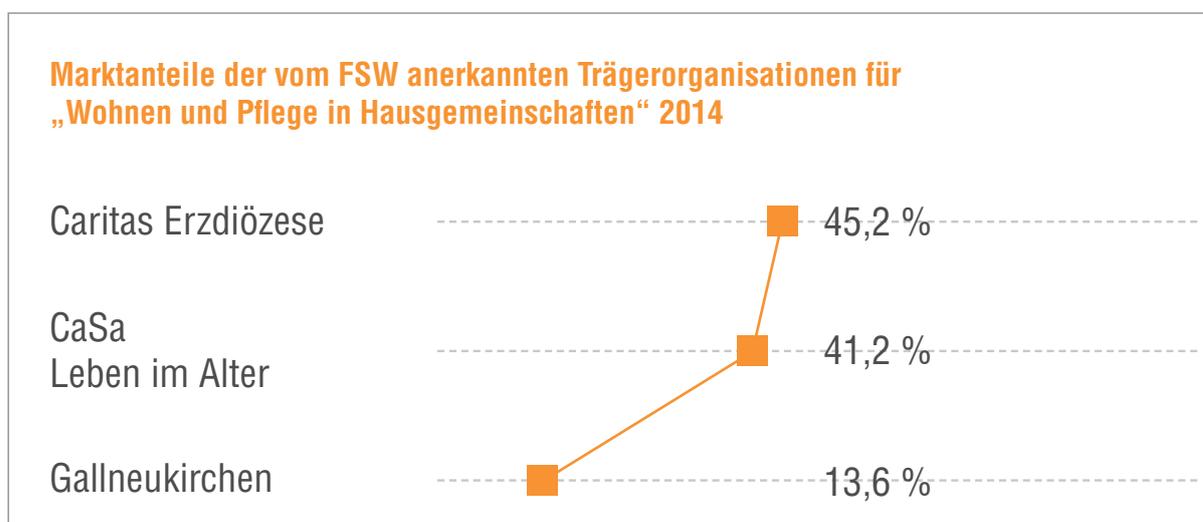
Pflegehäuser mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung

In Pflegehäusern mit ärztlicher Rund-um-die-Uhr-Betreuung, in denen auch eigenes ärztliches Personal tätig ist, sowie in Sonderkrankenanstalten werden KundInnen aufgrund ihrer im Vordergrund stehenden gesundheitlichen Probleme gepflegt. Angeboten werden die Leistungen vom Wiener Krankenanstaltenverbund (KAV) und dem „Haus der Barmherzigkeit“.



Hausgemeinschaften

Die soziale Dienstleistung „Wohnen und Pflege in Hausgemeinschaften“ verbindet professionelle Pflege mit möglichst selbstbestimmter Alltagsgestaltung in familienähnlicher Atmosphäre. Die kleinen Wohnbereiche sind für eine vollständige hauswirtschaftliche Versorgung ausgestattet. So ist die Beteiligung der BewohnerInnen an Alltagsaktivitäten möglich, auch Angehörige können daran teilnehmen. Jeweils eine feste Bezugsperson begleitet den Lebensalltag, für medizinische Pflegedienste stehen individuelle Pflege- und Betreuungskräfte bereit.



Die zentralen Ergebnisse der schriftlichen Befragung



94 %

der KundInnen sind mit ihrem Wohn- und Pflegehaus insgesamt zufrieden.
(2013: Wert nicht ermittelt)



96 %

der KundInnen sind mit den MitarbeiterInnen in ihrem Wohn- und Pflegehaus zufrieden.
(2013: 96 %)



95 %

der KundInnen sind mit der Ausstattung ihres Wohn- und Pflegehauses zufrieden.
(2013: 96 %)



90 %

der KundInnen sind mit der Pflege und Betreuung zufrieden.
(2013: 91 %)



84 %

der KundInnen sind mit den verschiedenen Angeboten im Wohn- und Pflegehaus zufrieden (Gesundheitsförderung, Unterhaltungs- und Kreativangebote).
(2013: Wert nicht ermittelt)



73 %

der KundInnen sind mit dem Essen zufrieden.
(2013: 71 %)

Werte aus der schriftlichen Befragung 2015 mit 5.036 Antworten, Vergleichswerte aus der schriftlichen Befragung 2013 mit 5.293 Antworten. Für die Antworten stand eine fünfteilige Skala mit den Auswahlwerten „Sehr zufrieden – eher zufrieden – weder/noch – eher unzufrieden – sehr unzufrieden“ zur Verfügung.

Die 10 wichtigsten Erkenntnisse

Hier finden Sie die 10 wichtigsten Erkenntnisse aus den Analysen der KundInnen- und Angehörigendaten. Es wurden Daten aus der schriftlichen wie auch der mündlichen Befragung berücksichtigt.

- 1 Die Befragung 2015 bestätigt in hohem Maße die Ergebnisse der Befragung 2013.
- 2 Auch die Antworten der Angehörigen stimmen in hohem Maße mit den Antworten der KundInnen überein. Tendenziell bewerten die KundInnen die unmittelbaren Pflege- und Betreuungsleistungen besser als die Angehörigen, die Angehörigen wiederum die FSW-Leistungen besser als die KundInnen.
- 3 Wie 2013 gibt es eine sehr hohe Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen der Pflege- und Betreuungsunternehmen (96 % sehr bzw. eher zufrieden).
- 4 Auch die Pflege und Betreuung insgesamt wird gut bewertet (90 % sehr bzw. eher zufrieden).
- 5 Wie 2013 ist der größte Kritikpunkt das Essen, wenngleich eine leichte Steigerung der Zufriedenheit bei der schriftlichen Befragung zu beobachten ist. Bei der persönlichen Befragung geben jedoch 13 % der KundInnen dezidiert an, unzufrieden mit dem Essen zu sein, während dies 2013 noch 9 % waren.
- 6 Es wurden keine signifikanten Unterschiede nach Alter oder Bildung festgestellt. Tendenziell sind Personen im Alter von 81 Jahren und mehr zufriedener.
- 7 KundInnen mit der Leistung „Betreutes Wohnen“ sind am zufriedensten. Grund dafür könnte die gute Verfassung der KundInnen sein. Dieses Ergebnis zeigt sich in allen Erhebungsarten.
- 8 Es bestehen negative Zusammenhänge zwischen der Lebensqualität einerseits und Schmerzen, Müdigkeit bzw. medizinischen Behandlungen andererseits. Überraschenderweise haben aber soziale Beziehungen zu den Kindern nur eine geringe Bedeutung für die Lebensqualität.
- 9 Es besteht eine relativ hohe Gesamtzufriedenheit mit dem Fonds Soziales Wien. Bei der schriftlichen Befragung geben 81 % an, sehr bzw. eher zufrieden zu sein, bei den persönlichen Interviews sind es 84 %. Mit der ersten Beratung durch eine Mitarbeiterin/einen Mitarbeiter des FSW sind 86 % zufrieden.
- 10 Die Bekanntheit des FSW hat sich gegenüber seinen KundInnen deutlich gesteigert. Während 2013 rund 34 % der KundInnen angaben, den FSW zu kennen, waren es 2015 bereits 42 %.

Stärken und Verbesserungspotenzial

Zu den herausragenden Stärken der Wiener Wohn- und Pflegehäuser zählen die Ausstattung der Häuser, die Pflege und Betreuung der KundInnen und die Freundlichkeit des Pflege- und Betreuungspersonals.

Verbesserungspotenzial besteht in der Angebotsstruktur, Gesundheitsförderung, bei Unterhaltungs- und Kreativangeboten, bei der Möglichkeit zu sinnvollen Beschäftigungen sowie beim Essen.

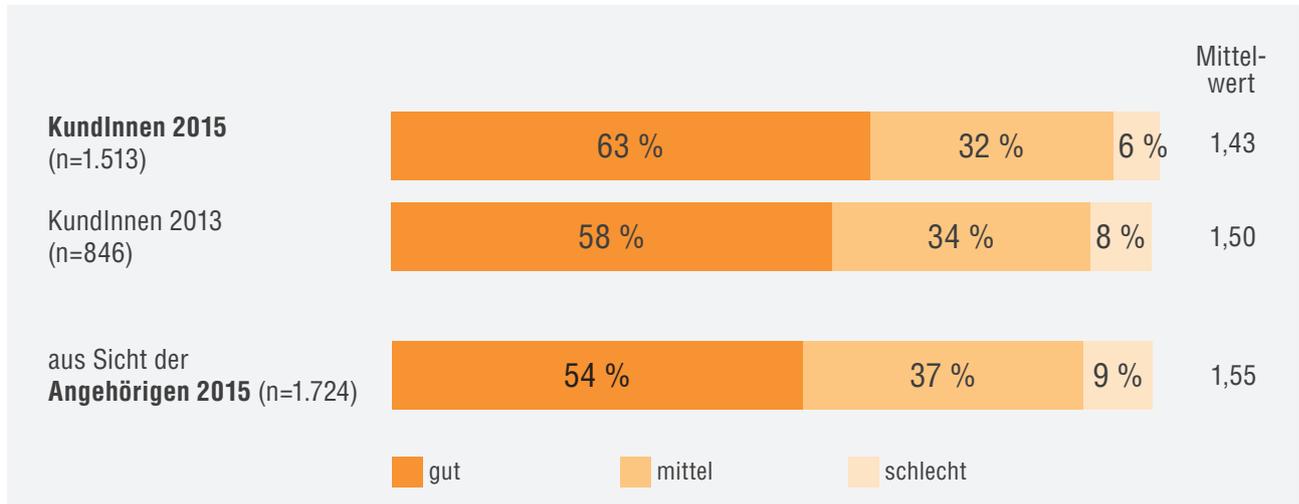
Das Beratungszentrum des Fonds Soziales Wien punktet bei den Angehörigen mit den Informationsangeboten zu Pflege und Betreuung und der Beratung, bei KundInnen und Angehörigen gleichermaßen mit der Wartezeit auf einen Platz.

	Stärken	Verbesserungspotenzial
Pflege- und Betreuungsunternehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Ausstattung der Häuser • Pflege und Betreuung • Hohe Zufriedenheit mit den MitarbeiterInnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterhaltungsangebote, Gesundheitsförderung, Kreativangebote in den Wohn- und Pflegehäusern • Möglichkeit zu sinnvoller Beschäftigung • Essen
Fonds Soziales Wien	<ul style="list-style-type: none"> • Informationsangebote • Beratung • Wartezeit auf einen Platz 	

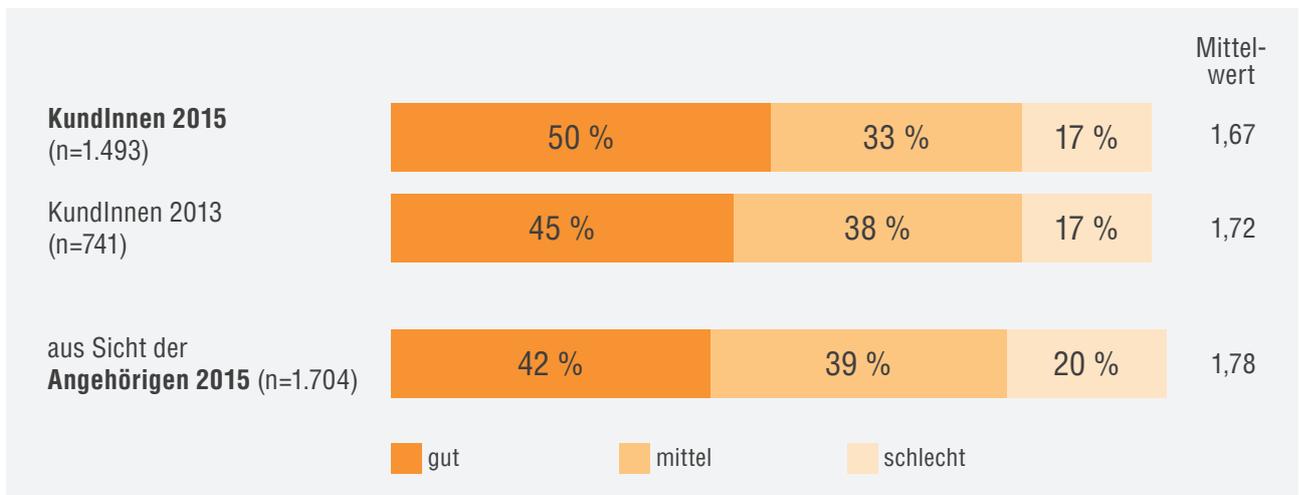
KundInnen- und Angehörigenergebnisse im Vergleich

Ausgewählte Ergebnisse aus 1.540 KundInnen-Interviews und 1.942 schriftlichen Angehörigen-Fragebögen

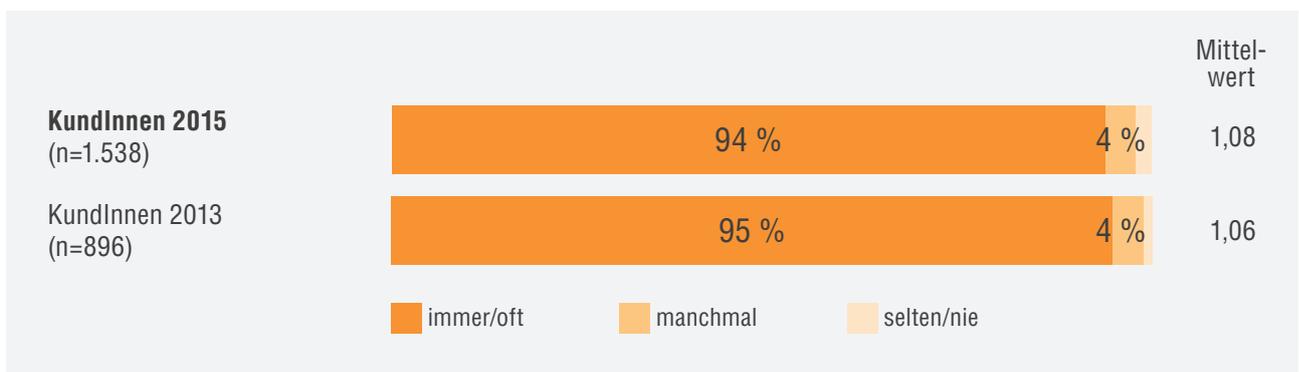
Wie beurteilen Sie Ihre Lebensqualität?



Wie gut können Sie Ihr Leben genießen?

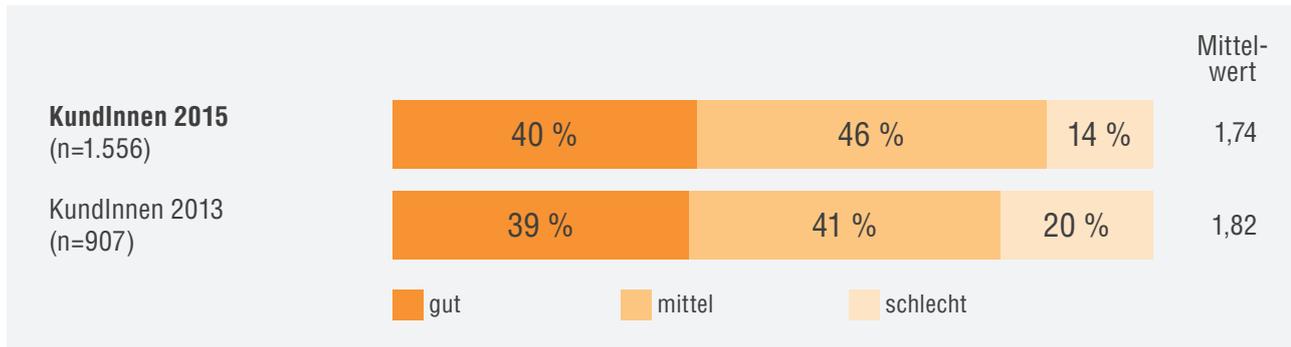


Fühlen Sie sich hier im Haus sicher?

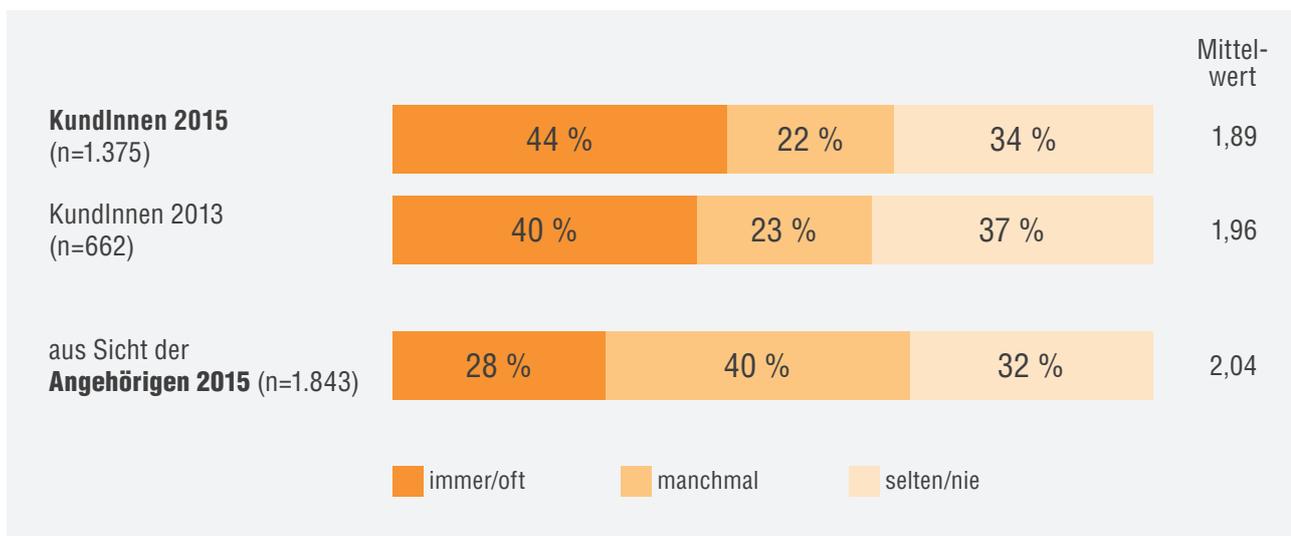


Für die Antworten stand eine dreiteilige Skala mit den Werten „gut – mittel – schlecht“ bzw. „immer/oft – manchmal – selten/nie“ zur Verfügung. Auf Grund von Rundungsdifferenzen können sich Werte von 101% bzw. 99% ergeben.

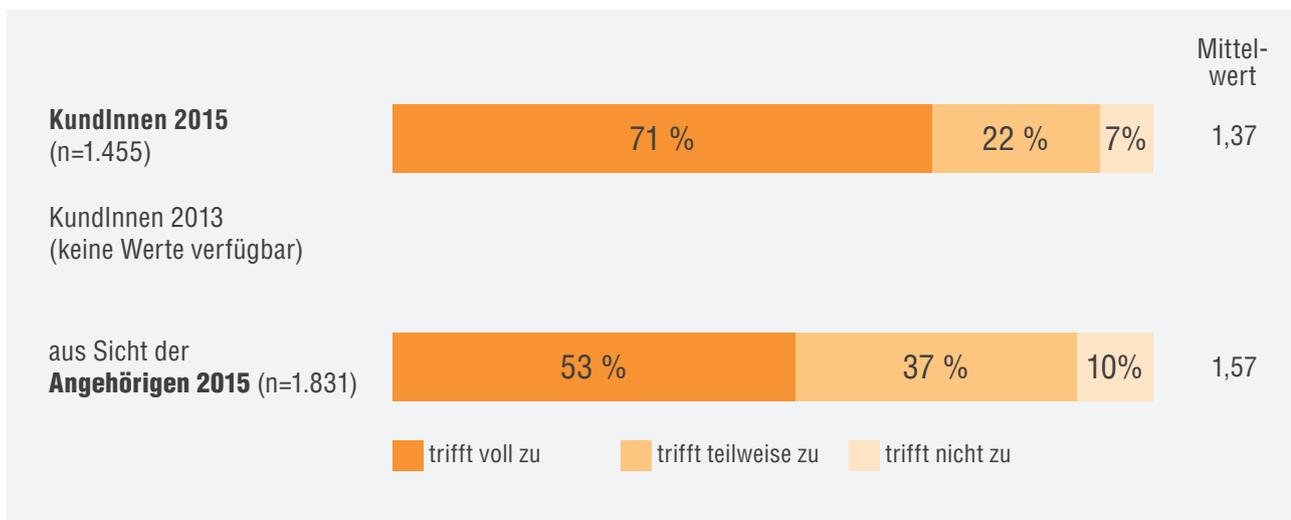
Wie geht es Ihnen gesundheitlich?



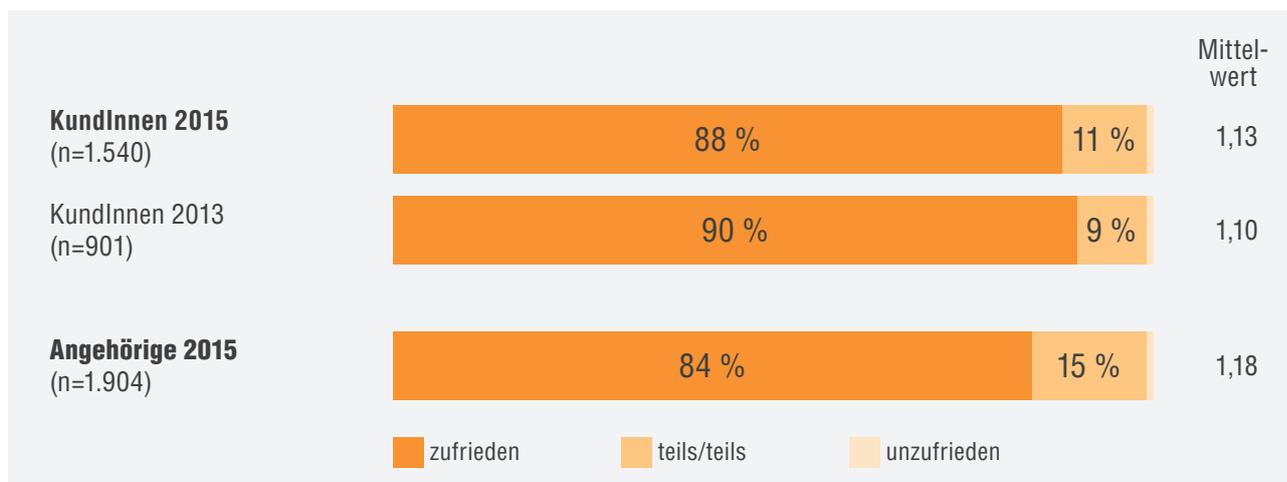
Finden Sie hier sinnvolle Aufgaben oder Tätigkeiten?



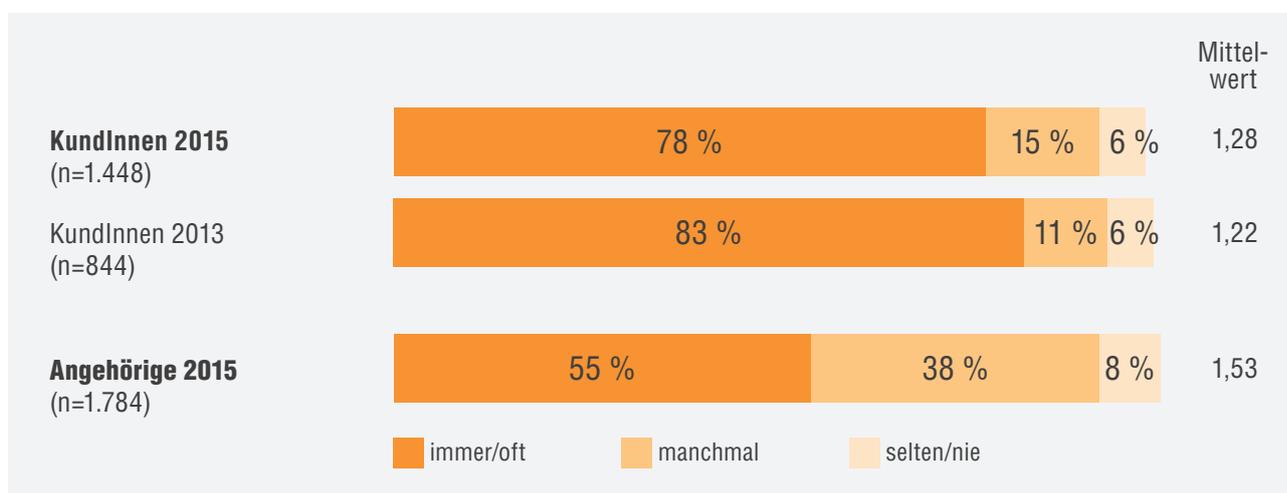
Aufgrund der Betreuung geht es mir gut oder besser als vorher.



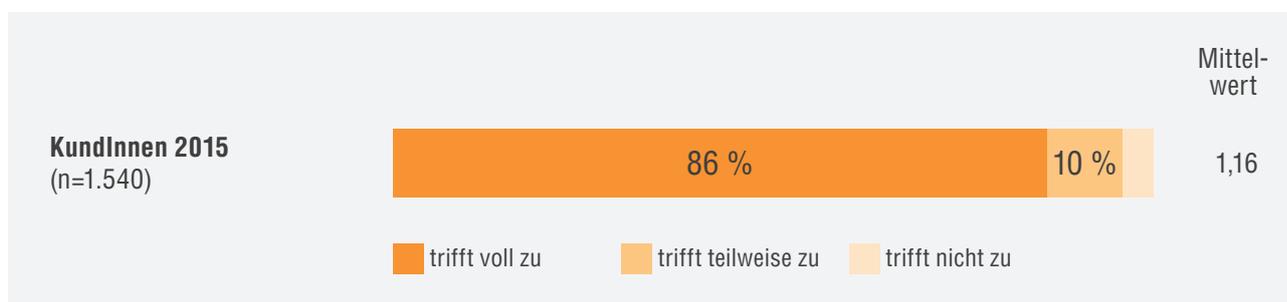
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Wohn- und Pflegehaus?



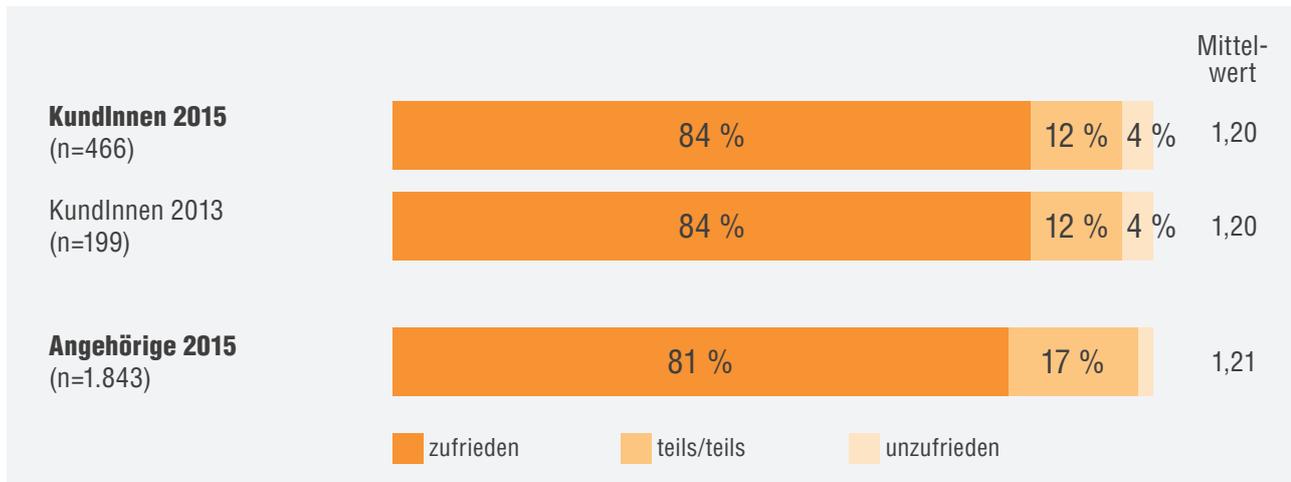
Nehmen sich die Schwestern und Pfleger genug Zeit für Sie?



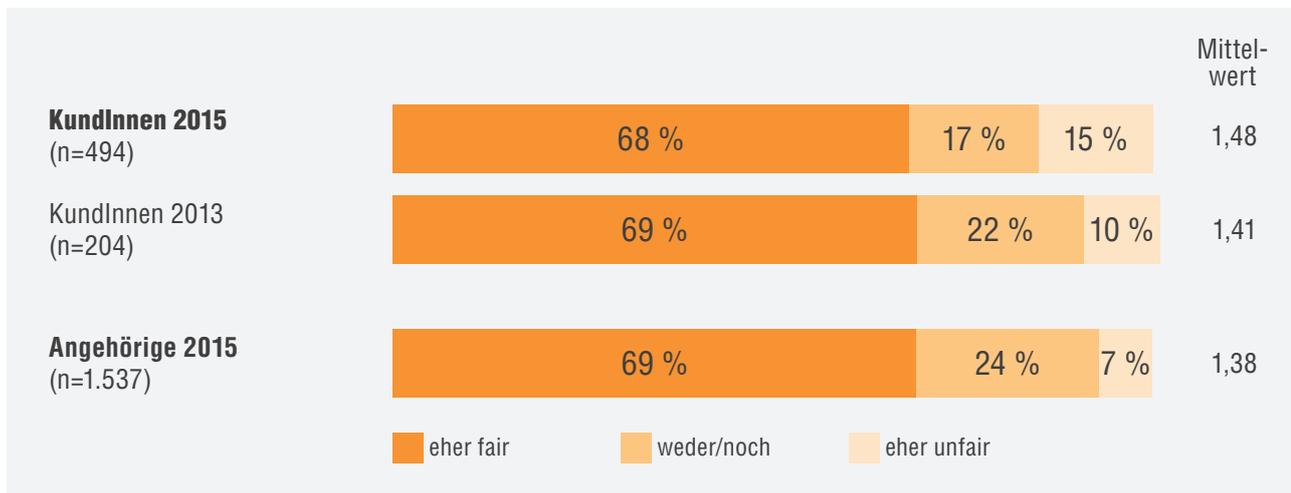
Alles in allem kann ich sagen, dass es eine gute Entscheidung war, ins Wohn- und Pflegehaus zu übersiedeln.



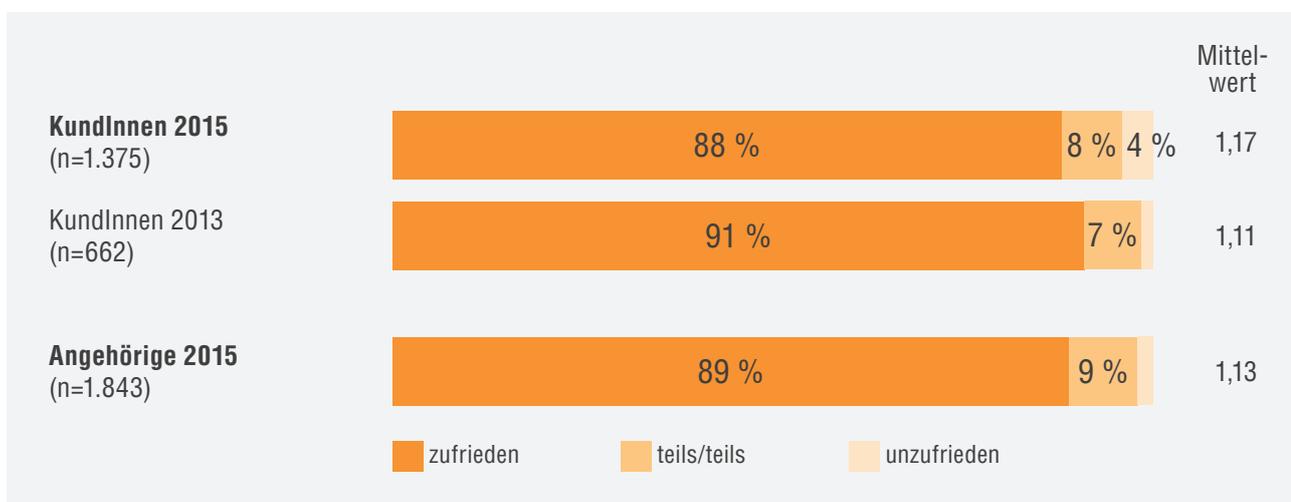
Wie zufrieden sind Sie mit dem Fonds Soziales Wien insgesamt?



Wie fair und angemessen ist der Kostenbeitrag, den Sie jeden Monat zahlen?



Wie zufrieden waren Sie mit der Auswahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Wohn- und Pflegehäusern?



Stimmen unserer KundInnen

Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit – sehr vorbildlich. Behandlung und Betreuung – Beispiel für Menschlichkeit. Betreuung ist spitze!

Alle Personen sind sehr nett, kommen sofort, fragen immer, ob man was braucht, alle sehr höflich. Schwestern sind einmalig, rund um die Uhr für einen da.

Betreuung sehr gut, Essen super, Menschen und Pflegepersonal sehr freundlich, mehr Freunde gefunden.

Die Pflegekräfte sind einmalig. Ich bin sehr, sehr zufrieden. Die Ärzte und Schwestern fragen immer, wie es einem geht. Alle sind sehr nett.

Die Freundlichkeit und die Höflichkeit der Mitarbeiter; die Direktion ist bemüht, sich mit den Bewohnern zu befassen und gute Worte zu sprechen.

Wenn man allein sein möchte, kann man es auch sein, trotz der Gemeinschaft und umgekehrt. Man hat Kontakte, wenn man will.

Zimmer mit Balkon und Blick auf Bäume und Park. Viele Veranstaltungen. Personal gibt sich viel Mühe und ist sehr nett.

Wünsche unserer KundInnen

Arzt ist nur einmal in der Woche da und kommt nicht aktiv auf Patienten zu. Mehr Pflegepersonal und Betreuer sind notwendig. Personal ist unterbezahlt und hat viel Stress.

Arzt hat zu wenig Zeit – eigentlich keine Behandlung, nur schnelle Kontrolle. Ständiges Verlassen der Schwestern. Kaffeehaus wäre nett.

Ausflüge: Heuriger hat zugesperrt, gibt keinen Ersatz. Kaum Aktivitäten außerhalb vom Haus.

Bei FSW umständliche und komplizierte Beantragung. Habe es dann nicht bekommen.

Die Organisation läuft noch nicht, wie es sollte. Die Eingangstür geht zu schnell zu. Ich bin zu Fuß noch flott, aber wie sollen das Leute mit Rollstuhl machen?

Die Sauberkeit könnte besser sein, vor allem im Speisesaal; das Hygienepaket ist dürftig, importierte Ware, man merkt, dass es günstig ist; mehr Aufklärung bei der Kostenaufstellung.

Daten zur KundInnenbefragung

Befragung	2015	2013
Zeitraum	Herbst 2015	Sommer 2013
Methode	Schriftliche Befragung Persönliche Befragung	Schriftliche Befragung Persönliche Befragung
Leistungen	Betreutes Wohnen Pflegeplätze Rund-um-die-Uhr Hausgemeinschaften	Betreutes Wohnen Pflegeplätze Rund-um-die-Uhr
KundInnen	2015	2013
Anzahl (zum Stichtag)	14.781 (100 %)	14.390 (100 %)
Rücklauf (schriftliche Fragebögen)	5.036 (34 %)	5.293 (37 %)
Interviews (geführte Interviews)	1.558 (11 %)	929 (6 %)
Mittleres Alter (schriftliche Fragebögen)	84 Jahre	85 Jahre
Geschlechterverteilung (schriftliche Fragebögen)	weiblich: 77 % männlich: 23 %	weiblich: 79 % männlich: 21 %
Angehörige	2015	2013
Anzahl (zum Stichtag)	7.919 (100 %)	
Rücklauf (schriftliche Fragebögen)	1.942 (25 %)	
Interviews (geführte Interviews)	106 (1 %)	

